

Disponível em www.bad.pt/publicacoes

PAPER



Sete anos de experiência, sete lições para o futuro: formando utilizadores em literacia de informação

Tatiana Sanches^a, Jorge Revez^b, Cristina Lopes^a

*^aInstituto de Educação, Universidade de Lisboa, Portugal,
tsanches@fpie.ulisboa.pt ; clopes@fpie.ulisboa.pt*

^bFaculdade de Letras, Universidade de Lisboa, Portugal, jrevez@campus.ul.pt

Resumo

O presente estudo faz o balanço da implementação e do desenvolvimento de uma estratégia de formação em literacia de informação, realizada na Biblioteca da Faculdade de Psicologia e do Instituto de Educação da Universidade de Lisboa. Para captar essa experiência foram tidos em conta os quadros teóricos que englobam a literacia da informação e a formação de utilizadores. Metodologicamente optou-se pelo estudo de caso, baseado na análise da documentação interna produzida, incluindo estatísticas de utilização dos recursos de informação, e no tratamento longitudinal dos dados provenientes dos inquéritos aplicados aos utilizadores. Os sete anos decorridos desde o início do processo (2008-2014) foram marcados pela adaptação sistemática da estratégia à mudança contextual. O estudo conclui que os sete aspetos principais que se podem destacar desta análise podem ser compreendidos prospectivamente como sete lições para o futuro que podem apoiar a capacitação das bibliotecas universitárias portuguesas na ligação, transformação e criação de valor através da função pedagógica que desempenham no ensino superior.

Palavras-chave: Literacia da informação, Bibliotecas universitárias, Formação de utilizadores, Avaliação da formação, Programas de formação de utilizadores

Introdução

A Divisão de Documentação da Faculdade de Psicologia e do Instituto de Educação (Universidade de Lisboa) coordena a biblioteca que integra os Serviços Comuns dessas duas instituições, servindo uma comunidade académica total de c. de 2.250 alunos, professores e investigadores.

A partir de 2003, esta unidade de informação foi objeto de uma profunda reestruturação o que implicou alterações ao nível dos recursos humanos, bem como uma reconfiguração dos seus processos, produtos e serviços. Em 2004 iniciaram-se as primeiras experiências formativas, incidindo na divulgação e demonstração das coleções físicas e digitais, entendidas então como uma forma imediata de criação de valor, através do aumento da sua utilização e consequente rentabilização dos recursos informativos adquiridos, bem como do estabelecimento de uma nova relação educativa entre os bibliotecários e a comunidade académica. Estas experiências procuraram igualmente reposicionar a biblioteca como um instrumento privilegiado para promover a pesquisa, a produção e o impacto do conhecimento académico.

Não obstante a otimização da utilização dos recursos poder promover um retorno sobre o investimento nesta área, não é suficiente para justificar um modelo sustentável de formação de utilizadores que

almeje objetivos de aprendizagem complexos, como aqueles que fazem parte das orientações internacionais que advogam o desenvolvimento de competências em literacia da informação.

Por outro lado, o desenho das primeiras experiências formativas resultou da intuição dos bibliotecários envolvidos, face às necessidades de formação consideradas urgentes, o que se veio a revelar insuficiente à medida que o contexto teórico-prático se tornava mais complexo.

Juntamente com estas questões, o contexto português - com a ausência de uma política de informação para o ensino superior ou de instrumentos nacionais para a formação em literacia da informação -, bem como o contexto da própria Universidade de Lisboa em que as práticas formativas eram ainda bastante incipientes, provocavam um relativo isolamento das unidades de informação interessadas em dinamizar a formação de utilizadores em literacia de informação.

Neste sentido, foi considerado essencial, em 2008, fortalecer a infraestrutura da formação promovida pela biblioteca o que originou a implementação e o desenvolvimento de uma estratégia de formação em literacia de informação, para responder às novas exigências contextuais. Este será o caso que adiante analisaremos e do qual iremos retirar sete lições para o futuro que podem apoiar a capacitação das bibliotecas universitárias portuguesas na ligação, transformação e criação de valor através da função pedagógica que desempenham no ensino superior.

As principais questões de investigação do presente estudo incidem em dois níveis de ajustamento: como é que esta unidade de informação implementou uma estratégia de formação e a adaptou num ambiente em rápida mutação? E como foram as necessidades dos utilizadores acomodadas no desenho deste mesmo programa? Partimos da premissa que a avaliação tem sido uma chave essencial para motivar os bibliotecários, e o seu desenvolvimento profissional, e para reconhecer as necessidades formativas dos diferentes públicos, procurando satisfazê-las de forma eficiente.

Método

Um estudo de caso permite analisar situações contemporâneas reais e ter em conta as suas influências contextuais (Yin, 2003, p. 13). Assim, a vantagem de se realizar um estudo de caso é principalmente realizar uma análise em profundidade de uma realidade, possibilitando a reflexão e tomada de decisão sobre as perspetivas futuras.

A opção por este método fundamenta-se também no pressuposto de que esta análise pode, de uma forma equilibrada, ajudar a compreender a realidade mais ampla das dinâmicas formativas implementadas na última década no contexto do ensino superior português.

Foram utilizadas como fontes de informação os relatórios de atividades da Divisão de Documentação, incluindo estatísticas de utilização dos recursos de informação, bem como os relatórios internos sobre os programas de formação. Foi ainda considerado o tratamento longitudinal dos dados provenientes dos inquéritos aplicados aos utilizadores. A participação de alunos, do corpo docente e dos investigadores foi solicitada a partir do contacto com os formadores dos cursos, que atuaram como facilitadores. Estudantes de ambas as instituições - Faculdade de Psicologia e Instituto de Educação - participaram de livre vontade, com consentimento informado e sem remuneração.

Como Eldredge refere, o estudo de caso descreve e analisa as experiências dos autores em relação a um determinado contexto. Este ponto de partida, por estar revestido de um carácter subjetivo, deve ser equilibrado com dados objetivos: «many criticisms of case studies have centered on the unbalanced reporting styles of authors who depict an experience in an overly negative or positive light. Even the

most laudatory case studies should include negative outcomes as “lessons learned” to lend greater balance to the reporting style.» (2004, p. 84)

Outros autores acentuam a dimensão exploratória desta metodologia: «the case study is often useful as an exploratory technique and can be used for investigating organizational structure and functions or organizational performance. In contrast to most survey research, case studies involve intensive analyses of a small number of subjects rather than gathering data from a large sample or population (...) the case study is well suited to collecting descriptive data.» (Connaway & Powell, 2010, p. 80)

Optámos assim por incluir documentos produzidos internamente, dados estatísticos e de inquérito: «the basic purpose of statistical analysis is to summarize observations or data in such a manner that they provide answers to the hypothesis or research questions. Statistics facilitate drawing general conclusions based on specific data.» Contudo, a interpretação dos resultados deve procurar o seu significado geral através do estabelecimento de ligações às outras fontes analisadas (Connaway & Powell, 2010, p. 262). Desta forma, a metodologia escolhida confere confiabilidade ao estudo, porque resulta da interação de múltiplas fontes.

Os dados estatísticos sobre o uso dos recursos de informação são uma fonte importante neste estudo de caso, pois demonstram a frequência e tipo de utilização feita no momento da pesquisa, ou seja, podem ilustrar o resultado do impacto da formação.

São ainda analisados mais detalhadamente os dados provenientes da participação da comunidade nas formações ministradas, designadamente os inquéritos de satisfação lançados aos participantes.

Resultados e Discussão

Panorama da experiência formativa

A experiência de formação é resumida na Tabela 1, seguindo um percurso cronológico com três fases.

Fase	Datas	Descrição
0	2004-2008	Primeiras experiências formativas
1	2008-2012	Implementação de um programa de formação estruturado e diversificação dos conteúdos programáticos
2	2012-2014	Consolidação e alcance de novo público; formação de docentes e investigadores

Tabela 1: Fases da Formação em Literacia da Informação

Fase 0: 2004-2008 - Primeiras experiências formativas

Nesta fase preliminar, a instrução focou-se nas melhores formas de promover o acesso aos acervos físicos e digitais. Os primeiros anos de formação dos utilizadores concentraram-se principalmente em esclarecer as regras de funcionamento da biblioteca e informar sobre a utilização dos espaços, produtos e serviços. Durante este período, foram realizadas sessões introdutórias no início do ano letivo. Foram ainda realizadas várias sessões em sala de aula, solicitadas pelos professores durante o período académico. As sessões consistiram principalmente na apresentação de dois tutoriais: um

relativo ao acesso geral à biblioteca, incluindo regras, produtos e serviços oferecidos; o outro com foco no catálogo da biblioteca e nas bases de dados de recursos eletrônicos assinadas.

Fase 1: 2008-2012 - Implementação de um programa de formação estruturado e diversificação dos conteúdos programáticos

Em 2008, como resultado de um projeto realizado pelo bibliotecário responsável pela área formativa à data, a Divisão de Documentação dedicou-se à aplicação dos princípios subjacentes à literacia da informação, de uma forma mais sistemática.

Em primeiro lugar deve notar-se que a implementação de um novo modelo de formação não implicava simplesmente importar modelos teóricos estudados e validados, ou construí-lo a partir da análise de casos empíricos conhecidos em Portugal ou no exterior. O projeto decorreu de necessidades sentidas localmente e foi apoiado pelas orientações constantes nos instrumentos emitidos por instituições internacionais. Esta abordagem visou refletir uma preocupação com o suporte teórico, na medida em que o projeto foi construído internamente, conferindo-lhe a necessária credibilidade junto das principais audiências e das partes interessadas - a comunidade académica.

De facto, foi desenvolvido um trabalho minucioso de sistematização de documentos e diretrizes internacionais, o que resultou na criação de uma grelha de competências a atingir. Esta grelha foi utilizada como moldura de enquadramento para o programa de formação *Aprender a aprender com a biblioteca*. Foram definidos quatro módulos, desenvolvidos sobre os graus de ensino e expressando as diversas competências de informação a serem adquiridas de acordo com as orientações da ALA (2000):

1. Começar o trabalho científico - *Standard* um;
2. Aceder à informação - *Standard* dois;
3. Avaliar e utilizar a informação - *Standards* três, quatro e cinco;
4. Módulo Geral - Uma sessão aberta, onde os participantes podiam apresentar perguntas específicas e resolver problemas académicos.

O plano de formação foi implementado até 2011, com notável sucesso, percebido pelo número de inscrições.

De referir que desde o início foi dada uma grande importância à fundamentação teórica da formação. Esta atenção ficou expressa precisamente na adaptação à realidade local dos documentos orientadores internacionais, enquanto referenciais de qualidade, com o devido ajustamento, o que consideramos ter assegurado uma qualidade técnica aos modelos formativos desenvolvidos internamente.

Fase 2: 2012-2014 - Consolidação e alcance de novo público; formação de docentes e investigadores

O programa anterior sofreu uma diminuição na frequência de utilizadores em 2011. Isso pode ser explicado pelo esgotamento das metodologias de ensino ou pela inadequação da oferta de formação à luz das novas necessidades dos utilizadores. Ao mesmo tempo, no início de 2012, foi considerada necessária uma abordagem abrangente para a gestão da Divisão, com a plena participação da equipa. Alguns dos membros da equipa assumiram a responsabilidade por um dos vários projetos de trabalho que viriam a ser desenvolvidos no âmbito de um plano estratégico de médio prazo (três anos).

Por sua vez, esta estratégia também teve um impacto sobre a infraestrutura da formação. Na sequência das ações lançadas previamente, a visão sobre a formação dos utilizadores, focada nos interesses da comunidade académica, poderia ser consolidada e implementada. Depois de uma reflexão interna da equipa, esta nova configuração em *workshops* procurou dar atenção a:

- a) Necessidades específicas dos utilizadores, no respeito pelos seus objetivos académicos e pela necessidade de saber pesquisar;
- b) Novas ferramentas eletrónicas disponíveis, por exemplo, o programa *EndNoteWeb*;
- c) Marketing e imagem das sessões formativas, incluindo novos títulos, novos cartazes e breves descrições para melhor atingir o público-alvo.

Os três módulos do programa foram apresentados como se descreve:

1. Pesquisar e gerir informação: apoio a trabalhos académicos
2. Pesquisar e gerir informação: apoio a teses e dissertações
3. *Software* de gestão bibliográfica: *EndNoteWeb*

A principal mudança está diretamente relacionada com a ideia de que a literacia da informação pode ajudar na resposta a várias solicitações ao longo do percurso universitário, ou seja, no suporte à realização de objetivos académicos específicos dos vários ciclos de ensino/aprendizagem: os trabalhos escolares das várias disciplinas; a obtenção de um grau académico através da apresentação de uma dissertação ou tese; ou as atividades de investigação avançada que exigem uma gestão bibliográfica mais aprofundada (Sanches, 2012). Por isso, a ideia de nivelar o programa em três módulos orientou a formação em literacia de informação para aspetos muito concretos de aprendizagem que estão intimamente ligados ao nível de educação que os alunos frequentam - 1º ciclo (licenciatura), 2º ciclo (mestrado) ou 3º ciclo (doutoramento). O plano de formação ainda está em curso no atual momento (2015).

Por outro lado, a fim de aumentar a ligação de suporte entre a biblioteca e os professores e investigadores, a ação de formação *Pesquisar, organizar e divulgar: atualização para Docentes e Investigadores*, foi concebida para estes destinatários e destinou-se a fornecer pistas concretas para apoiar o desenvolvimento da investigação na Faculdade de Psicologia e no Instituto de Educação (Revez, 2014).

O programa desta ação de formação tem a seguinte estrutura e conteúdo:

Módulo 1. Otimizar a pesquisa de informação científica

Módulo 2. Organizar a informação bibliográfica

Módulo 3. Projetar e divulgar a investigação

O principal objetivo foi o de contribuir para a atualização e aperfeiçoamento das práticas de docentes e investigadores na preparação e divulgação de trabalhos científicos. A instrução em literacia de informação a professores e investigadores foi implementada em abril e maio de 2014, numa primeira edição, e repetida já no início do ano letivo de 2014-2015, com dados relevantes quanto à satisfação e ao impacto da formação (Revez, 2015).

Em ambos os programas houve sempre a preocupação de articular os conteúdos e objetivos programáticos a uma forte componente prática, exemplificada através de casos concretos baseados nas necessidades reais dos formandos – como citar uma referência na norma APA, como estruturar a pesquisa em função dos capítulos da tese, como guardar a informação pesquisada para a recuperar depois, em que revistas publicar. Estas e outras questões eram respondidas através dos próprios

conteúdos curriculares destes programas de formação, modelando e adequando de forma flexível a estrutura proposta às necessidades, capacidades e competências dos formandos, percebidas pelos formadores.

Importa referir que esta segmentação das ações por diferentes grupos de utilizadores fez com que tivéssemos tido um *feedback* muito positivo por parte de professores e alunos. Este *feedback* mostrou um aumento da confiança nos serviços prestados e na formação fornecida. Confirmamos assim que direcionar recursos e metodologias específicas, tendo em conta as necessidades destes vários grupos, é uma boa forma para melhor adequar a formação aos utilizadores.

Análise dos dados de utilização dos recursos de informação

Ao longo dos anos, em particular no período em análise, os dados de utilização dos recursos de informação permitem vislumbrar o tipo de apetência dos nossos utilizadores: são mais restritivos quanto às suas pesquisas, prescindindo mais das páginas HTML e dos resumos relativamente aos alunos da Universidade de Lisboa em geral, e concentram-se no *download* de texto integral (essencialmente em PDF). Tal tendência vem confirmar que as formações da biblioteca têm impacto, pois aí é recomendado precisamente que os alunos observem as formas mais seguras e fiáveis de citar uma fonte de informação, tendo em atenção critérios de autoridade, sendo recomendado o uso do formato PDF para este efeito.

Vejamos agora em detalhe, a título de exemplo, os totais globais de 2014 relativamente aos acessos das 18 bibliotecas, no que concerne exclusivamente às bases de dados fornecidas pela empresa EBSCO (que se incluem em parte – por exemplo a *Academic Search Complete* e a *Business Source Complete* – na Biblioteca do Conhecimento Online - b-on), na última linha da tabela 2, bem como os acessos exclusivos das nossas duas instituições, logo acima:

	<i>Sessões</i>	<i>Pesquisas</i>	<i>Downloads texto integral</i>	<i>Downloads PDF</i>	<i>Downloads HTML</i>	<i>Resumos</i>
<i>FP-IE 2014</i>	211777	1079386	83519	67541	15958	245842
<i>UL 2014</i>	278426	1299349	98118	73840	24233	306148

Tabela 2: Pesquisa de recursos eletrónicos em 2014

Nos valores correspondentes ao total da Universidade de Lisboa, o número de sessões iniciadas no global das várias bibliotecas foi, em 2014, de 278.426. Importa salientar que o portal EBSCOhost contém na rede de autenticação da FP-IE as bases mais significativas nas áreas da Educação e da Psicologia, fundamentais no nosso contexto, além de outros recursos nas áreas das ciências sociais e humanas em geral. Ainda assim, é importante constatar que daquele total de consultas 211.777 foram sessões iniciadas pelos utilizadores da Faculdade de Psicologia e do Instituto de Educação, ou seja, perto de 75% do total.

Consideramos estes dados como um excelente sinal da vitalidade dos recursos eletrónicos nas nossas instituições e da apetência dos utilizadores pela informação em contexto virtual. Mais de 83.000 documentos eletrónicos em texto integral descarregados, (e mais 245.000 resumos consultados), em

conjunto com cerca de 6.600 documentos emprestados e a 11.400 consultados localmente constitui um sinal da vitalidade no movimento de documentação desta biblioteca em 2014.

Observe-se agora a evolução destes mesmos dados ao longo dos anos:

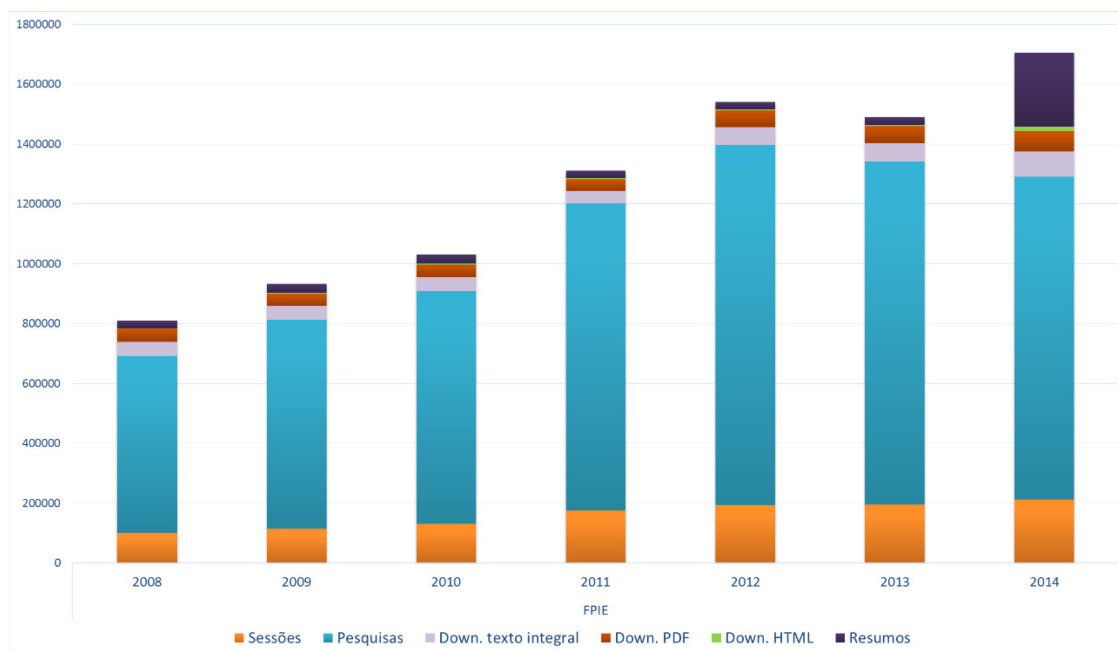


Gráfico 1: Evolução das pesquisas nos recursos eletrónicos (2008-2014)

verificar-se uma evolução consistente ao longo dos anos, apesar de uma ligeira quebra em 2013, que atribuímos à redução de alunos. Estes números têm justificado a renovação da aquisição anual destes recursos e a aposta na sua disponibilização à comunidade académica. A Divisão de Documentação tem procurado rentabilizar a sua utilização através da formação ministrada para este fim, fator que cremos ser fundamental e determinante para estes números de utilização, que se mantêm muito elevados.

Análise da avaliação da formação

A Divisão de Documentação, que é objeto deste estudo, assegura a prestação de um serviço a uma comunidade académica composta por estudantes do Instituto de Educação (cerca de 1050) e estudantes da Faculdade de Psicologia (cerca de 1090), bem como a 110 professores e investigadores. Assim, os dados apresentados têm por referência uma população total de c. de 2250 potenciais formandos.

Os questionários, de página única, continham dois grupos de questões: o primeiro sobre a qualidade da formação e o segundo sobre a auto-avaliação dos formandos depois da realização da formação.

Relativamente à qualidade da formação (Tabela 3), foram avaliados dez itens. A avaliação foi medida numa escala de Likert, entre 1 e 4, em que 1 significa – Menos importante/Menos Satisfeito e 4 – Mais importante/Mais Satisfeito.

Questões	Qualidade da formação
Q1	Qualidade geral da exposição do formador

Q2	Organização dos conteúdos
Q3	Pertinência das matérias abordadas
Q4	Clareza da exposição
Q5	Adequação da formação às suas necessidades
Q6	Confiança na informação fornecida pelo formador
Q7	Documentação de apoio
Q8	Qualidade dos tutoriais apresentados
Q9	Adequação da formação ao seu grau de conhecimentos
Q10	Conforto da sala

Tabela 3: Conjunto de questões relativas à qualidade da formação

Quanto à autoavaliação (Tabela 4), os formandos foram questionados através de 10 tópicos, relativos às suas competências, percecionadas depois da formação. A grelha de avaliação foi a mesma.

Questões	Autoavaliação
Q1	Pesquisar em catálogos bibliográficos (ex. SIBUL)
Q2	Pesquisar em bases de dados eletrónicos (ex. EBSCO)
Q3	Pesquisar em índices alfabéticos (ex. AtoZ)
Q4	Personalizar o tratamento da informação (ex. MyEbscoHost)
Q5	Organizar a minha investigação futura com o apoio destes recursos
Q6	Trabalhar com os vários tipos de recursos disponíveis
Q7	Utilizar os serviços da Biblioteca quando vier a precisar (ex. Empréstimo Inter-Bibliotecas)
Q8	Encontrar um livro na Biblioteca da FPIE
Q9	Encontrar uma tese na Biblioteca da FPIE
Q10	Encontrar um artigo em texto integral

Tabela 4: Conjunto de questões relativas à autoavaliação

Os resultados totais das respostas dadas a estes questionários serão apresentadas adiante (Tabela 6), num quadro evolutivo tendo em conta os vários anos da sua aplicação.

Observem-se, para já, na Tabela 5, os dados recolhidos nos relatórios internos (Sanches, 2015a, 2015b), que revelam um aumento consistente no número de participantes (estudantes de graduação e pós-graduação), sessões realizadas e horas dedicadas à formação de utilizadores – o universo sobre o qual foram aplicados os inquéritos.

	Estudantes Envolvidos	Número de Sessões	Número de Horas
2008	112	11	26
2009	359	15	30
2010	327	16	35
2011	115	10	22
2012	365	29	56
2013	480	33	61
2014	407	36	68

Tabela 5: Número de Estudantes Envolvidos, Sessões e Horas de Formação

Com o início do programa, a divulgação atingiu relativamente poucos estudantes, e nesse primeiro ano o número de formandos alcançados é significativamente menor do que se viria a tornar nos anos seguintes.

Existe uma grande rutura deste fluxo de dados em 2011, um ano atípico que pode ser explicado pelas razões apontadas anteriormente - esgotamento das metodologias de ensino ou inadequação da oferta de formação à luz das novas necessidades dos utilizadores, ou mesmo, concentração da equipa na reorganização interna dos espaços da biblioteca, devido à incorporação de uma importante fundo documental (cerca de 4000 volumes). Acresce que nesse ano, nenhum pedido para a formação dos alunos de primeiro ano foi feito por qualquer um dos professores e isso também levou a uma diminuição significativa nas estatísticas, que de outro modo seriam mais expressivas. Não obstante, considerou-se que uma primeira fase desta formação tinha terminado e havia que dar lugar a um novo e melhorado plano.

No início do ano de 2012 foi realizada uma reflexão interna na Divisão de Documentação. Esta reflexão resultou numa análise SWOT aprofundada, que por sua vez deu origem a um *Plano Estratégico para a Divisão de Documentação* (Sanches, 2014). Toda a equipa técnica participou na elaboração deste Plano Estratégico, que possibilitou a partir de então uma nova forma de trabalho por projetos. Este novo enfoque à visão do trabalho desenvolvido pela Divisão de Documentação permitiu a compreensão de cada tarefa no contexto global da organização, conferindo sentido e confirmando a relevância das ações aqui desenvolvidas para o projeto universitário e especificamente para as Unidades Orgânicas a quem prestamos serviços.

Devido a esta reestruturação da organização interna do trabalho, a área da formação passou a ser reconhecida como fundamental na dinâmica da gestão estratégica, como um projeto inserido numa visão integrada dos produtos e serviços desenvolvidos, e como fundamental para a prossecução da missão e objetivos da biblioteca.

Com este enquadramento, em 2013, as mudanças empreendidas deram lugar a um novo plano de formação, sob a forma de *workshops*, o que levou a um aumento significativo no número de inscritos

e, é claro, do número de sessões realizadas e de horas dedicadas à formação de utilizadores. Devemos enfatizar que estas sessões gratuitas atingiram quase sempre o limite de inscrições (pequenos grupos de 15 formandos). A perceção dos alunos sobre a importância do conteúdo das sessões para o seu sucesso académico tornou-se uma realidade.

Tendo isso em mente, o *feedback* referente à avaliação dos utilizadores é a melhor maneira de compreender verdadeiramente tanto a perceção dos formandos quanto à qualidade da formação, bem como quanto às competências que adquiriram para sua vida académica, durante as sessões de formação.

Os dados contidos na Tabela 6 foram recolhidos nos inquéritos que os utilizadores preenchem no fim de cada sessão de formação. Preenchidos anonimamente, os questionários revelam a média da perceção global dos estudantes sobre temas como a qualidade global das sessões de formação e a qualidade do formador (vide Tabela 3), que são apresentados na coluna *Avaliação da Formação*. A coluna *Autoavaliação dos formandos* representa as habilidades do utilizador para implementar e utilizar as técnicas e recursos apresentados nas sessões de formação (vide Tabela 4). Isto foi considerado extremamente importante, pois revela o que de facto foi apreendido e será previsivelmente usado.

	Avaliação da formação	Autoavaliação dos formandos
2008	85%	79%
2009	88%	83%
2010	93%	87%
2011	95%	87%
2012	95%	89%
2013	95%	90%
2014	96%	91%

Tabela 6: Satisfação (%) face à Formação e à Autoavaliação

Os dados globais da satisfação dos utilizadores refletem também o compromisso dos profissionais na promoção de um plano de formação cada vez melhor, ajustado tanto quanto possível às necessidades dos utilizadores. É pois de referir que, ao longo do ano de 2013, os três formadores (e autores deste estudo) puderam adquirir novas qualificações pedagógicas, designadamente a Certificação das Competências Pedagógicas (CCP). Esta equipa considerou assim reforçadas as suas capacidades e habilidades profissionais, acrescentando garantia de qualidade à oferta formativa e aos métodos utilizados.

As percentagens de satisfação dos utilizadores com a formação aumentaram ao longo dos anos e com elas as relativas à auto-avaliação. Daqui se pode constatar que quanto mais preparação existe, maior facilidade, intensidade e complexidade haverá face à utilização dos recursos informativos adquiridos.

Os bons resultados dos últimos anos, tanto da avaliação da formação como da autoavaliação dos formandos, mostram muito claramente que um programa, feito sob medida e bem ajustado às necessidades específicas dos utilizadores, é a receita para o sucesso.

Conclusões

Destacamos os sete aspetos principais nesta análise, que podem ser compreendidos prospectivamente como sete lições para o futuro:

- 1) O desenvolvimento da formação tem um impacto direto na utilização mais intensiva e complexa dos recursos informativos adquiridos, havendo um retorno objetivo do investimento feito na aquisição destes recursos;
- 2) A fundamentação teórica que tem em conta documentos orientadores internacionais, enquanto referenciais de qualidade, com o devido ajustamento às diferentes realidades locais, assegura uma qualidade técnica aos modelos formativos desenvolvidos em Portugal;
- 3) A segmentação das ações por diferentes grupos de utilizadores é uma forma de aumentar a confiança na formação fornecida, uma vez que direciona recursos e metodologias de maneira mais adequada aos utilizadores;
- 4) A obtenção de novas qualificações pelos formadores, nomeadamente a Certificação das Competências Pedagógicas (CCP) reforça as capacidades e habilidades dos profissionais, acrescentando garantia de qualidade à oferta formativa e aos métodos utilizados;
- 5) A integração da dinâmica formativa na gestão estratégica, como um projeto que se insere numa visão integrada dos produtos e serviços desenvolvidos, é uma forma de reconhecer a importância da formação como fundamental para a prossecução da missão e objetivos da biblioteca;
- 6) A realização de um trabalho competente e com resultados visíveis pode suscitar o interesse e ser um catalisador de estratégias de *benchmarking*, que poderão inspirar o ambiente formativo universitário, levando a ações semelhantes;
- 7) As competências em literacia de informação, porque transversais e aplicáveis a várias disciplinas, permitem a sua transferibilidade para uma utilização em diferentes contextos, o que contribui para a capacitação dos utilizadores na aprendizagem ao longo da vida.

Conclui-se que a formação ministrada é uma forma estruturada de criar valor, e que se manifesta em três vertentes distintas: a promoção da aprendizagem ao longo da vida, o reconhecimento continuado da qualidade dos recursos adquiridos e do seu valor económico e o reforço da relação de confiança entre os bibliotecários e a comunidade académica, capaz de desencadear um maior impacto social das unidades de informação.

Ao longo dos anos têm sido feitos esforços para se adaptar a instrução em literacia de informação às necessidades dos utilizadores. Como instituições destinadas a apoiar a aprendizagem e a investigação, as bibliotecas académicas devem estar atentas às mudanças que as tecnologias impõem à aprendizagem. A experiência da Biblioteca da Faculdade de Psicologia e do Instituto de Educação é apenas um exemplo de como esta adaptação tem sido realizada, com um foco nos recursos digitais e nos novos desafios que se apresentam ao trabalho académico. A oferta de formação foi concebida tendo em conta estes desafios, sendo já uma prática incorporada na comunidade, com uma resposta muito positiva dos seus utilizadores.

Como um campo que é permeável a uma ampla gama de disciplinas, a literacia da informação pode contribuir para uma melhor aprendizagem e previsivelmente para o sucesso dos alunos. Portanto, as bibliotecas podem e devem promovê-la. Isto levará ao cumprimento da sua missão educativa.

O estudo de caso revelou uma evolução lenta, mas consistente, com várias etapas de progresso que resultaram de uma reflexão interna. As formações, realizadas localmente, têm atendido às expectativas dos alunos e é previsível que algumas mudanças continuem a ocorrer, resultado da constante e desejável adaptação a novas realidades. No entanto, a educação em literacia de informação é agora uma experiência imersa no percurso académico dos alunos e esta nova realidade tem vindo a ser realizada na biblioteca, responsável pela sua continuidade.

Este trabalho pretendeu ilustrar o esforço de uma pequena biblioteca, de utilização partilhada por duas escolas igualmente pequenas, na luta pelo sucesso académico no desempenho da sua comunidade, procurando inspirar outras bibliotecas no desenvolvimento e implementação de programas de formação estruturados para os seus públicos.

Referências bibliográficas

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA) (2000) - *Information literacy competency standards for higher education* [Em linha]. Chicago, Illinois: ACRL. Disponível na internet: <URL: <http://www.ala.org/acrl/files/standards/standards.pdf>>.

CONNAWAY, L. S.; POWELL, R. R. (2010) - *Basic research methods for librarians*. ABC-CLIO.

ELDRIDGE, J. D. (2004) - Inventory of research methods for librarianship and informatics. *Journal of the Medical Library Association*. 92:1, 83-90.

REVEZ, Jorge (2014) - A formação de docentes e investigadores e as bibliotecas académicas: um desafio e uma proposta. *Cadernos BAD* [Em linha]. 1, 155-171. Disponível na internet: <URL: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/1041/pdf>>.

REVEZ, Jorge (2015) - Avaliar o impacto da formação realizada pelas bibliotecas universitárias: análise de um programa de formação para docentes e investigadores. *Cadernos BAD* (no prelo).

SANCHES, Tatiana (2012) - Do campo da pesquisa ao campus do conhecimento: instrumentalização da literacia da informação em meio académico. In *Actas do XI Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas* [Em linha]. Disponível na internet: <URL: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/379/pdf>>.

SANCHES, Tatiana (2014) - Um plano estratégico para uma biblioteca dual: balanço da experiência, resultados e reflexões. *11^o Jornadas APDIS: As bibliotecas da saúde, que futuro?* [Em linha]. 34-42. Disponível na internet: <URL: <http://hdl.handle.net/10451/10970>>.

SANCHES, Tatiana (2015a) – *Relatório de atividades 2014: Divisão de Documentação*. Lisboa: IE-UL. Texto não publicado.

SANCHES, Tatiana (2015b) – *Relatório de atividades 2014: Divisão de Documentação*. Lisboa: FP-UL. Texto não publicado.

YIN, R. K. (2003) - *Case study research: design and methods*. Thousand Oaks: Sage.